

ALGEMENE VOORWAARDEN EN BEPALINGEN

Inhoudsopgave

1. Definities
2. Toepasselijkheid
3. De overeenkomsten
4. Prijzen
5. Betalingen
6. Levering en levertijden
7. Opgaven en aanduidingen van producten en diensten
8. Garantie en aansprakelijkheid
9. Overmacht
10. Eigendomsvoorbehoud
11. Reclame en advertisement
12. Privacygevoelige gegevens
13. EU-Herroepingsrecht van 14 dagen
14. Klachtenprocedure
15. Identiteit van PhoneBucks

1. Definities

PhoneBucks

de onderneming welke verantwoordelijk is voor de aflevering en garanties van de bestelde en gekochte producten.

Eindgebruiker / opdrachtgever

iedere (natuurlijke- of rechts-)persoon aan wie PhoneBucks diensten of producten levert, dan wel diegene met wie PhoneBucks een overeenkomst aangaat, een bestelling plaatst, in bespreking of onderhandeling is over het sluiten van een overeenkomst.

Overeenkomst

iedere overeenkomst die tussen de eindgebruiker en PhoneBucks tot stand komt, elke wijziging of aanvulling daarop, alsook alle (rechts)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van die overeenkomst. Deze overeenkomst kan tot stand komen door middel van elektronische weg of door direct contact tussen PhoneBucks en de eindgebruiker of opdrachtgever.

Producten

alle (roerende) zaken, waaronder begrepen documentatie, testapparatuur, aanbod in de (web)winkel en alle resultaten van dienstverlening door PhoneBucks die het onderwerp zijn van de overeenkomst.

Diensten

alle werkzaamheden, in welke vorm of hoedanigheid dan maar ook, die PhoneBucks voor en ten behoeve van de eindgebruiker verricht.

PhoneBucks

Postbus 26
7600 AA Almelo
T. 0848-770550
F. 0848-770110
www.phonebucks.nl
info@phonebucks.nl

KvK 08215912 0000
BTW NL 12.89.16.436 B02
ING Bank Almelo
Banknummer 76.38.218
IBAN NL63INGB0007638218
BIC INGBNL2A



Order

iedere opdracht van de eindgebruiker / opdrachtgever, in welke vorm dan ook, in welke hoedanigheid dan ook en tot welke totstandkoming dan maar ook.

Dag

werkdag, tenzij anders aangegeven.

Klantenservice

de personen op de "klantenservice" afdeling bij PhoneBucks of bij de provider welke u willen helpen bij vragen, klachten, reparaties, onduidelijkheden of andere zaken. De klantenservice van PhoneBucks is te bereiken per e-mail, telefoon, chat of fax.

Provider

de maatschappij welke voorziet in een dienst zoals een GSM-abonnement of andere nader genoemde dienst.

Abonnement

de duurtransactie welke de eindgebruiker met de provider aan gaat voor een periode welke in gezamenlijk overleg vooraf is vastgelegd door middel van een contract.

Algemene Voorwaarden

tenzij anders vermeld zijn de Algemene Voorwaarden van PhoneBucks van toepassing als toevoeging op de geldende voorwaarden die gelden tussen bijvoorbeeld de eindgebruiker en provider.

2. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, bestellingen, abonnementen en producten van PhoneBucks, en op alle met PhoneBucks aangegane overeenkomsten.
- 2.2 Behoudens wanneer andere voorwaarden van toepassing zijn maken deze door PhoneBucks opgestelde Algemene Voorwaarden deel uit van de overeenkomsten en zijn deze Algemene Voorwaarden aanvullend van toepassing op alle (overige) (rechts)handelingen tussen PhoneBucks en de eindgebruiker / opdrachtgever, ook wanneer de (rechts)handelingen niet leiden tot een overeenkomst of daarmee in verband staan. In geval van een abonnement welke bij een provider wordt aangegaan zijn de Algemene Voorwaarden van de desbetreffende provider van toepassing. Deze Algemene Voorwaarden zijn op te vragen bij de klantenservice van PhoneBucks alsook bij de desbetreffende provider. PhoneBucks kan geen invloed uitoefenen op de inhoud van de Algemene Voorwaarden van een provider en is ook geen partij in de overeenkomst tussen de eindgebruiker / opdrachtgever en de provider.
- 2.3 De toepasselijkheid van enige Algemene Voorwaarden van de eindgebruiker worden door PhoneBucks hiermede uitdrukkelijk van de hand gewezen alsmede dat hier geen recht op uitgeoefend kan worden, tenzij dit vooraf schriftelijk door PhoneBucks is toegezegd.
- 2.4 Naast deze Algemene Voorwaarden is het mogelijk dat er andere nadrukkelijke Algemene Voorwaarden van kracht zijn op de overeenkomst tussen de eindgebruiker / opdrachtgever, PhoneBucks en/of de provider.

- 2.5** Er kan van deze Algemene Voorwaarden afgeweken worden door PhoneBucks of door de eindgebruiker. In tegenstelling tot PhoneBucks zal de eindgebruiker alleen af kunnen wijken van deze opgestelde Algemene Voorwaarden door middel van vooraf schriftelijke toestemming van PhoneBucks en om welk deel van de Algemene Voorwaarden dit van toepassing heeft en op welke delen van de Algemene Voorwaarden wel van kracht blijven op de overeenkomst.
- 2.6** PhoneBucks behoudt zicht het recht voor deze Algemene Voorwaarden om deze aan te passen naar de wettelijke normen en regels van Nederland en/of Europa.
- 2.7** Door het plaatsen van een bestelling bij, of het aangaan van een overeenkomst met PhoneBucks gaat de eindgebruiker akkoord met deze Algemene Voorwaarden, alsmede alle andere rechten en plichten welke vermeld staan op de internetsite van PhoneBucks, dan wel van de geldende provider waar een abonnement wordt afgesloten.
- 2.8** PhoneBucks streeft ernaar om deze Algemene Voorwaarden voor het tot stand komen van een overeenkomst of het aangaan van een dienst bekend te doen laten worden bij de eindgebruiker.
- 2.9** Indien u vragen heeft met betrekking tot deze Algemene Voorwaarden of die van de provider waar u een abonnement aan wilt sluiten, of indien als er bepaalde punten zijn in deze Algemene Voorwaarden of die van de provider, dan kunt u zich voegen tot de klantenservice van PhoneBucks of van de provider welke graag uitleg of toelichting willen geven.
- 2.10** Wanneer er aan een (of meerdere) bepaald(e) punten niet wordt voldaan uit deze Algemene Voorwaarden door de eindgebruiker / opdrachtgever behoudt PhoneBucks zich het recht om de overeenkomst te ontbinden met daarbij het herroepen van de geleverde diensten en/of producten. Hierbij zal PhoneBucks zich moeten houden aan het feit dat er een melding gemaakt zal worden bij de eindgebruiker / opdrachtgever om welke reden PhoneBucks de overeenkomst ontbindt.
- 2.11** Bij het nietig verklaren of het vernietigen van één of meerder punten van deze Algemene Voorwaarden door tussenkomst van een rechter, dan blijven de overige Algemene Voorwaarden volledig van toepassing op de overeenkomsten en/of producten.

3. De overeenkomsten

- 3.1** Een op naam gestelde offerte is in beginstel tot de laatste dag van een kalendermaand geldig, tenzij dit anders op de offerte is aangegeven.
- 3.2** In geval van abonnementen voor mobiele telefonie al dan niet in combinatie met een telefoontoestel, en ingeval van andersoortige abonnementen voor telecom- of internetdiensten, bindt de aanbieding of offerte PhoneBucks en de eindgebruiker niet en geldt slechts al uitnodiging tot het plaatsen van een order door de eindgebruiker of opdrachtgever.
- 3.3** De overeenkomst komt tot stand op het moment van aanvaarding door de eindgebruiker van het aanbod en het voldoen van de daarbij gestelde verplichtingen; dit onder voorbehoud van het bepaalde in art. 3 lid 4.
- 3.4** PhoneBucks kan zich, hetzij binnen de wettelijke kaders, op de hoogte stellen of de eindgebruiker zich aan zijn betalingsverplichting(en) kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst. PhoneBucks is gerechtigd zonder opgave van enige reden zich te ontdoen van een bestelling of aanvraag, of kan bijzondere voorwaarden mee verbinden.

- 3.5** Het in art. 3 lid 2 bedoelde geval komt tot een overeenkomst tot stand door de volgende achtereenvolgende handelingen:
- 3.5.1 Invulling en verzending (al dan niet elektronisch) door eindgebruiker van het aanvraagformulier of het contract op de website, in de e-mail of per post aan PhoneBucks;
 - 3.5.2 Ondertekening en retournering door eindgebruiker van het door PhoneBucks toegestuurde contract tussen de eindgebruiker en de desbetreffende provider;
 - 3.5.3 Goedkeuring en/of acceptatie van de overeenkomst door PhoneBucks en/of de desbetreffende provider.
- 3.6** Indien de eindgebruiker via de website van PhoneBucks een abonnement voor mobiele diensten afneemt, stuurt PhoneBucks per e-mail, of gewone post bij het ontbreken van een e-mailadres, aan de eindgebruiker / opdrachtgever een contract op waarop de desbetreffende provider aangegeven is. De eindgebruiker / opdrachtgever zal dit contract voorzien van een handtekening c.q. paraaf en aan PhoneBucks retour zenden per gewone post, fax, e-mail of via de website van PhoneBucks. Hierna zal PhoneBucks, wanneer alles compleet is, overgaan tot het leveren van de bestelde diensten en/of producten, zoals de SIM kaart, telefoon en, indien van toepassing, andere diensten en/of producten.
- 3.6.1 PhoneBucks behoudt het recht een abonnement te weigeren, dan wel te annuleren, als blijkt dat de eindgebruiker / opdrachtgever niet ouder is dan 18 jaar.
- 3.7** PhoneBucks fungeert alleen als bemiddelaar tussen de eindgebruiker en de provider, en stelt hiermede de eindgebruiker of opdrachtgever op de hoogte dat deze de Algemene Voorwaarden dient te hanteren van de desbetreffende provider. Deze zijn op te vragen via de klantenservice van PhoneBucks of de desbetreffende provider. Deze doen geen afbreuk aan de Algemene Voorwaarden van PhoneBucks. Bij vragen, klachten of problemen over het bij PhoneBucks afgesloten telecom contract kan men zich rechtstreeks wenden tot de desbetreffende provider of bij PhoneBucks.
- 3.8** Wanneer het zo is dat de provider in geval van onjuistheden of onvolledigheden zijn of haar contractvergoeding terugvordert van PhoneBucks dan is de eindgebruiker of opdrachtgever verantwoordelijk om deze contractvergoeding, welke (deels) ertoe kan leiden dat een telefoon zonder bij te betalen gelden aangeboden kan worden, in zijn geheel of gedeeltelijk te vergoeden aan PhoneBucks binnen de door PhoneBucks gestelde termijn. Wanneer dit niet het geval is en betaling uitblijft na één of meerdere herinneringen zal de vordering overgedragen worden aan het incassobureau welke kosten zal opvoeren die op rekening komen van de eindgebruiker of opdrachtgever.
- 3.9** PhoneBucks heeft zorg gedragen voor een passende technische en organisatorische maatregel in geval van elektronische overdracht van privacy gevoelige gegevens. Er zijn, in geval van elektronische betaling, passende veiligheidsmaatregelen getroffen en de Algemene Voorwaarden van de betaaldienst kan hierbij van invloed zijn op de betalingen welke verricht zijn op de website van PhoneBucks. Zo werkt PhoneBucks bijvoorbeeld samen, in het geval van betalingen, met Buckaroo en Sisow. De Algemene Voorwaarden van deze betaal providers zijn bij deze bedrijven, alsook bij PhoneBucks, op te vragen.
- 3.10** Indien er sprake is van een duurtransactie, dat wil zeggen dat de eindgebruiker / opdrachtgever een langere tijd onder dezelfde (betalings)voorwaarden gebruik maakt van de diensten van de provider of van PhoneBucks, zijn deze Algemene Voorwaarden alleen van toepassing op de eerste levering, zover het aankomt op de verplichtingen van PhoneBucks. Zonder nader bericht blijven deze Algemene Voorwaarden gedurende de gehele looptijd van de duurtransactie gehandhaafd op de eindgebruiker of opdrachtgever.

4. Prijzen

- 4.1 De prijzen van de aangeboden producten en/of diensten zullen niet verhoogd worden, behoudens prijswijzingen als gevolg van veranderingen in BTW-tarieven.
- 4.2 In afwijking van het in art. 4 lid 1 genoemde kan PhoneBucks producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan wijzigingen op de financiële- of telecommarkt waar PhoneBucks geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden.
- 4.3 Indien er gekozen is voor een duurtransactie zal er geen verhoging plaatsvinden alvorens de eindgebruiker hiervan door de provider op de hoogte is gesteld. In deze melding stelt de provider de eindgebruiker in staat om contact met de provider op te nemen voor vragen, klachten of ontbinding van het contract zolang dit samenvalt met de Algemene Voorwaarden of aanvullende voorwaarden van de provider.
- 4.4 De op de website genoemde prijzen bij producten of diensten zijn bedragen uitgedrukt in de EURO-valuta en inclusief BTW, tenzij anders vermeld. De verzendkosten zijn niet genoemd op de aanbod pagina's maar worden tijdens het bestelproces wel duidelijk getoond in verschillende variabelen.
- 4.5 Tenzij dit anders is vermeld op de website, op promotiemateriaal of andere wijze komen er ten laste van de eindgebruiker separaat de kosten voor het verzenden van (het) (de) product(en), alsmede de verpakingskosten, in- en uitvoerrechten, accijnzen, alsmede alle overige heffingen of belastingen opgelegd of geheven te zake van enige prestatie.
- 4.6 Hoewel PhoneBucks alles doet wat in haar mogelijkheden ligt om de juistheid te garanderen van de getoonde prijzen op haar website, kan de eindgebruiker of opdrachtgever nimmer enige rechten ontlenen van de op de website getoonde prijzen, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 4.7 Eindgebruiker / opdrachtgever vrijwaart PhoneBucks voor alle kosten en schade die voor PhoneBucks mochten voortvloeien uit het feit dat:
 - 4.7.1 De eindgebruiker / opdrachtgever niet deugdelijk geregistreerd staat voor de omzetbelasting of een vergelijkbare belasting in een vergelijkbare lidstaat, wereldwijd;
 - 4.7.2 De eindgebruiker / opdrachtgever onjuiste of ontijdige gegevens verstrekt heeft aan PhoneBucks en/of de autoriteiten op het gebied van omzetbelasting of een vergelijkbare belasting in een vergelijkbare lidstaat, wereldwijd;
 - 4.7.3 De eindgebruiker / opdrachtgever onjuiste of niet tijdig gegevens verstrekt heeft aan PhoneBucks inzake nummerportering.

5. Betalingen

- 5.1 Voor het zover niet is overeengekomen door middel van een expliciete schriftelijke toestemming, dienen de door de eindgebruiker / opdrachtgever verschuldigde bedragen binnen 8 dagen na factuurdatum te worden voldaan. Dit lid heeft alleen toepassing op de facturen welke door PhoneBucks aan de eindgebruiker / opdrachtgever worden gepresenteerd. De facturen welke niet door PhoneBucks maar door een andere partij, zoals een provider, worden gepresenteerd vallen onder de Algemene Voorwaarden van de desbetreffende partij.

- 5.2** De eindgebruiker / opdrachtgever heeft de verplichting om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld te vermelden aan PhoneBucks.
- 5.3** In geval van wanbetaling zal PhoneBucks op redelijke wijze de gemaakte vorderingskosten in rekening brengen van de schuldenaar. Het is mogelijk dat de kosten van een incassobureau hierbij worden geteld, alsmede de kosten die PhoneBucks heeft gemaakt wat betrekking heeft op debiteurenbeheer.
- 5.4** Indien geen andere betalingscondities zijn overeengekomen zal de betaling vooraf plaatsvinden.
- 5.5** De eindgebruiker / opdrachtgever is het niet toegestaan, tenzij dit vooraf expliciet is vermeld door middel van een schriftelijke toestemming, om andere kosten nota's te verrekenen met PhoneBucks.
- 5.6** Het is de eindgebruiker / opdrachtgever niet toegestaan om vanuit zichzelf zijn of haar betalingsverplichting op te schorten zonder duidelijke instemming van PhoneBucks.
- 5.7** Er wordt wettelijke rente door PhoneBucks gehanteerd. Dat wil zeggen dat wanneer de eindgebruiker / opdrachtgever, zonder nadere ingebrekestelling, op de laatste dag van de betalingstermijn zijn of haar verplichting niet heeft voldaan er ook vanaf die dag tevens incassokosten verschuldigd, alsmede de rente welke gelijk staat aan de dan geldende wettelijke rente welke maandelijks over het bedrag wordt berekend over het bedrag dat op dat moment open staat ter vordering. Deze extra kosten worden in rekening gebracht zodra de vordering uit handen is gegeven aan het incassobureau.
- 5.8** Indien er sprake is van een afgesloten abonnement bij een provider dan zullen de maandelijkse abonnementsgelden, alsook de kosten voor het gebruik van het product buiten de afgesproken beperkingen van het abonnement, gefactureerd worden door de provider. Hierbij zijn de Algemene Voorwaarden en betaal condities van de provider in kwestie van toepassing.
- 5.9** Levering geschiedt, tenzij anders is overeengekomen, na betaling van de bestelde producten en/of diensten. De mogelijkheid bestaat om bij PhoneBucks ook leveringen te ontvangen voordat de betaling heeft plaatsgevonden, of voordat er een volledige betaling heeft plaatsgevonden (bijvoorbeeld na een aanbetaling van 50% van de bestelling).
- 5.10** PhoneBucks heeft geen invloed op de betaal condities en –voorwaarden van de betaal providers, zoals iDeal, Buckaroo of Sisow. Eveneens kunnen wij geen aanvullende voorwaarden hanteren in geval van een bankoverschrijving. In alle gevallen gelden de Algemene Voorwaarden van de betaalprovider en/of de desbetreffende bank.

6. Levering en levertijden

- 6.1** PhoneBucks zal de opgegeven levertijd zo goed als het mogelijk is in acht nemen. Dit terwijl het mogelijk is dat de door derden verstrekte informatie niet geheel volledig of onjuist was. Daardoor kunnen er aan de getoonde levertijden geen rechten worden ontleend, daar deze slechts een indicatie vormen.
- 6.2** De getoonde levertijden hebben betrekking op werkdagen, en niet op kalenderdagen.
- 6.3** Levering geschiedt onder het risico van de vervoerder.
- 6.4** In het hiervoor genoemde lid wil zeggen dat de producten welke verstuurd worden door PhoneBucks per verzekerde post aangeboden worden aan de eindgebruiker / opdrachtgever, tenzij laatstgenoemde, hetzij per elektronische post of via de website, heeft aangegeven om op een andere wijze af te leveren.

- 6.5** Bij overschrijding van enig termijn, door wie dan ook maar gesteld, heeft de eindgebruiker / opdrachtgever geen recht op enigerlei (schade)vergoeding. In dat geval is er evenmin recht op ontbinding op opzegging van de overeenkomst, tenzij de overschrijding van de termijn dusdanig wordt overschreden dat aangenomen kan worden dat de eindgebruiker redelijkerwijs niet kan verlangen dat de overeenkomst gehandhaafd blijft.
- 6.6** Indien de eindgebruiker af wil zien van een met PhoneBucks aangegane overeenkomst zal dit aan PhoneBucks kenbaar gemaakt worden per e-mail, fax, telefoon of (aangetekende) post. Ingeval er sprake is van een abonnement bij een provider zal deze binnen het EU-herroepingsrecht vallen. Dat wil zeggen dat de eindgebruiker / opdrachtgever 14 dagen de tijd heeft na ontvangst van de producten en/of diensten gebruik te maken van het EU-herroepingsrecht. Na deze melding gaat er een nieuwe termijn van 14 dagen in waarin de producten en/of diensten aan PhoneBucks verzonden dienen te worden. Dit met inachtneming dat annuleren mogelijk is als er geen gebruik is gemaakt van de diensten van de provider en deze redelijkerwijs geen extra kosten heeft moeten maken welke veroorzaakt zijn door de eindgebruiker. Als dat wel het geval is kan er een naheffing worden opgelegd door de provider.
- 6.6.1** Producten dienen altijd, ingeval van het EU-herroepingsrecht, onbeschadigd retour gestuurd te worden. Wanneer de verpakking opengemaakt dient te worden en hier het zegel wordt verwijderd en/of beschadigd zal dit niet worden opgenomen als schade. Wanneer een product schade wordt toegebracht rust het risico bij de eindgebruiker en zal deze dus ook aansprakelijk gehouden worden voor de kosten die het herstel met zich mee brengt of deze zal het product weer ontvangen. Dit alles geschiedt in overleg met PhoneBucks en de eindgebruiker / opdrachtgever.
- 6.7** PhoneBucks behoudt immer het recht om bestelling(en) in gedeeltes af te leveren. Wanneer 1 of meer producten niet op voorraad zijn krijgt u van ons de keuze om uw bestelling(en) in gedeeltes te ontvangen of ineens wanneer alles in voorraad is gekomen. Als dit lid van toepassing is wordt er vaak vanuit PhoneBucks besloten om de bestelling(en) in gedeeltes af te leveren zodat u alvast kunt genieten van een deel van uw bestelde product(en). Toch behoudt PhoneBucks het recht om alsnog te wachten tot de gehele order compleet verzonden kan worden.
- 6.8** Levering geschiedt alleen op het door opdrachtgever aangegeven adres welke ook gebruikt wordt voor correspondentie, ingeval dit van toepassing is, met de provider. De eindgebruiker / opdrachtgever is altijd zelf verantwoordelijk voor de juistheid van de Naam, Adres en Woonplaats gegevens (hierna te noemen: NAW gegevens).
- 6.9** Indien er sprake is van levering naar of in het buitenland, kunnen er afwijkende Algemene Voorwaarden gelden. De geldende kosten voor het verzenden worden duidelijk in het bestelproces aangegeven per land. Ook kunnen er andere voorwaarden gelden wanneer u vanuit het buitenland geld overmaakt aan PhoneBucks. Zover er sprake is van invoerrechten worden deze gedragen door de eindgebruiker / opdrachtgever / ontvanger van het pakket; zie voor uitgebreidere informatie art. 4 lid 5 van deze Algemene Voorwaarden.
- 6.10** Wanneer een product beschadigt of kwijtraakt tijdens vervoer en de eindgebruiker / opdrachtgever heeft gekozen voor een door PhoneBucks standaard verzending, wat wil zeggen dat de pakketten per verzekerde post aangeboden worden, ligt de verantwoordelijkheid van deze poststukken tot het aanbieden ervan geheel bij PhoneBucks.

7. Opgaven en aanduidingen van producten en diensten

- 7.1** Alle opgaven en aanduidingen die u ziet op de website van PhoneBucks zijn met zeer grote nauwkeurigheid geplaatst. Toch is het mogelijk dat u één of meerdere (zet)fouten ziet op deze website, of misschien zelfs op het drukwerk. Laat het ons weten en ontvang een kortingscoupon van € 10,00 inclusief BTW! We stellen wellicht hoge eisen met deze Algemene Voorwaarden, maar we stellen eveneens hoge eisen aan ons nauwkeurigheid en professionaliteit, en u mag hiermee helpen (als u dat wilt).
- 7.2** Wanneer een aanbod een bepaalde geldigheidsduur geniet dan zal dit worden vermeld bij het aanbod op de desbetreffende pagina. Daarbij in acht nemen dat alle abonnementen welke door providers worden gereguleerd altijd onderhevig zijn aan geldigheidsduren. De geldigheid van deze abonnementen zijn vaak beperkt tot de laatste dag van een kalendermaand.
- 7.3** Vergissingen of fouten in het aanbod van PhoneBucks zullen laatstgenoemde nimmer binden.
- 7.4** Elk aanbod bevat een dusdanige informatie, dat voor de eindgebruiker of opdrachtgever het duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod verbonden zijn. In het bijzonder vallen daar de volgende bepalingen onder:
- 7.4.1 de prijs incl. belastingen;
 - 7.4.2 de eventuele kosten van afleveringen e/o verpakkingen;
 - 7.4.3 de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daar voor nodig zijn;
 - 7.4.4 de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
 - 7.4.5 de termijn van de geldigheidsduur van de offerte;
 - 7.4.6 de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien dit van toepassing is;
 - 7.4.7 of de overeenkomst gearchiveerd wordt, en zo ja onder welke wijze dit wordt gedaan;
 - 7.4.8 het aangeven van de duur in geval van een duurtransactie.
- 7.5** In geen geval kunnen de afbeeldingen of aanbiedingen op de internetsite of in de winkel van PhoneBucks, daar deze slechts als indicatie gelden, leiden tot een schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst. De afbeeldingen van de aangeboden producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de realiteit maar PhoneBucks kan geen garantie geven dat de kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de producten. Ingeval van een product waar nog geen foto's van beschikbaar zijn zal PhoneBucks de foto's later uploaden of een foto gebruiken van een voorloper; hier zal wel melding van gemaakt worden bij het desbetreffende product.

8. Garantie en aansprakelijkheid

- 8.1** Hardware voor mobiele telefonie, alsmede tablets, laptops en TV's, worden onder fabrieksgarantie geleverd welke onderhevig is aan een termijn van 1 jaar. In de meeste gevallen wordt echter een termijn van 2 jaar geleverd na factuurdatum.
- 8.2** Mits de eindgebruiker zich binnen de gestelde termijn van de garantie meldt bij PhoneBucks zal deze de reparatie deugdelijk proberen te herstellen. Na herstel wordt het toestel getest en retour gezonden aan de eindgebruiker / opdrachtgever. Als blijkt dat het toestel weer dezelfde defecten vertoont kan er geen aanspraak gedaan worden op schadevergoeding.

Als blijkt dat de hardware door gebruikersfouten onherstelbaar zijn beschadigd, denk hierbij aan val-, stoot- of vochtschade en/of het aanpassen van de software waarmee de garantie niet langer kan worden gegarandeerd (hacken), dan zullen er onderzoekskosten in rekening worden gebracht ten laste van de eindgebruiker / opdrachtgever ter hoogte van € 29,75 (zegge: negenentwintig euro en vijfenzeventig eurocent). PhoneBucks behoudt dan het recht om de hardware alsnog ter reparatie aan te bieden of terug te sturen aan de eindgebruiker / opdrachtgever.

- 8.3** De termijn voor reparaties is redelijkerwijs vast te stellen op een duur tussen de 4 en 6 weken (kalenderweken). PhoneBucks probeert echter deze termijn altijd zo goed als mogelijk en binnen haar mogelijkheden te minimaliseren.
- 8.4** De eindgebruiker / opdrachtgever kan geen beroep doen op garantie indien er sprake is van doelmatig verkeerd gebruik van de hardware of het product, er wijzigingen zijn aangebracht op, aan of in het product. Garantie op dit product of op de hardware zal dan per direct komen te vervallen. Denk hierbij aan schade als: vocht-, val-, stoot- en/of brandschade alsmede condensvorming en/of blikseminslag. Wanneer een dergelijk product alsnog wordt aangeboden ter reparatie zullen de kosten in rekening gebracht worden zoals genoemd in art. 8 lid 2.
- 8.5** PhoneBucks staat niet in voor garantie welke gegeven worden door de eindgebruiker / opdrachtgever bij het doorverkopen van een product. Toch behoudt PhoneBucks het recht om dit wel te verlenen in de vorm van service.
- 8.6** PhoneBucks garandeert dat de geleverde producten zijn vrijgesteld aan gebreken en voldoen aan de gebruikelijke eisen welke men mag verwachten van het afgenomen product.
- 8.6.1** De eindgebruiker / opdrachtgever dient direct bij ontvangst te controleren of de geleverde producten deugdelijk zijn aangekomen en of het bestelde voldoet aan het geleverde product of service. Wanneer een bestelling onjuist of niet compleet is geleverd en dit niet duidelijk door PhoneBucks naar de eindgebruiker / opdrachtgever is gecorrespondeerd dient laatstgenoemde dat direct kenbaar te maken bij PhoneBucks, tenminste binnen een termijn van 7 kalenderdagen na ontvangst. Dat kan per telefoon, fax, email of per (aangetekende) post.
- 8.6.2** PhoneBucks is nimmer verantwoordelijk voor het verkeerde gebruik of de geschiktheid van een product of service, noch voor eventuele adviezen t.a.v. het gebruik of toepassing van de producten of service.
- 8.7** Het is niet mogelijk om PhoneBucks aansprakelijk te stellen voor welke schade dan maar ook, door de eindgebruiker / opdrachtgever of welke anderen dan maar ook, tenzij er sprake is van grove opzettelijkheid, nalatigheid of schuld aan de kant van PhoneBucks. Laatstgenoemde is nooit aansprakelijk voor gevolg- of bedrijfsschade, indirecte schade alsmede omzetsderving.
- 8.8** Ingeval van garantie geschiedt verzending naar PhoneBucks op eigen kosten. Alle kosten die daarna gemaakt dienen te worden om het product weer deugdelijk te laten functioneren komen ten laste van PhoneBucks te liggen, zo lang dit niet in strijd is met het in art. 8 lid 2 en art. 8 lid 4 genoemde.
- 8.9** Indien er sprake is van aansprakelijkheid jegens PhoneBucks dient deze aansprakelijkheid binnen een termijn van 1 jaar worden aangegeven per aangetekende post of per email met ontvangstbevestiging. Deze aansprakelijkheid is nimmer van toepassing op indirecte schade, zoals: gemiste besparingen, reputatieschade, teleurgestelde verwachtingen, immateriële schade, etc. Aansprakelijkheid kan alleen worden toegepast indien er directe schade is ontstaan, zoals: kosten om de oorzaak en omvang van de schade vast te stellen, kosten ter voorkoming van de schade, e.d.

- 8.10** PhoneBucks is nimmer aansprakelijk wanneer er fouten zijn gemaakt doordat PhoneBucks geen correcte gegevens heeft ontvangen van de eindgebruiker / opdrachtgever, zoals bescheiden, NAW, e.d.
- 8.11** Iedere aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval van beroepsaansprakelijkheid verzekering wordt uitbetaald.
-

9. Overmacht

- 9.1** Indien PhoneBucks door een niet toerekenbare tekortkoming niet aan haar verplichtingen jegens de eindgebruiker of opdrachtgever kan voldoen, worden die verplichtingen opgeschort voor de duur van de overmachtstoestand.
- 9.2** Indien de duur van de in art. 9 lid 1 gestelde termijn langer duurt dan 3 maanden, hebben beide partijen het recht om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden.
- 9.3** Partijen zullen elkaar wederzijds zo spoedig mogelijk van een (mogelijke) overmachtstoestand op de hoogte stellen.
- 9.4** Onder overmacht wordt verstaan elke van haar wil onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van haar verplichtingen jegens de eindgebruiker / opdrachtgever geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd. Tot die omstandigheden behoren onder meer stakingen, brand, bedrijfsstoringen, energiestoringen, niet of niet-tijdige levering van toeleveranciers of andere ingeschakelde derden. Tevens wordt onder overmacht verstaan storingen in een (telecommunicatie-)netwerk of verbinding of gebruikte –systemen en/of het op enig moment niet beschikbaar zijn van de internetsite of winkel van PhoneBucks.
-

10. Eigendomsvoorbehoud

- 10.1** Na volledige betaling van het product of de dienst is het daarna direct in eigendom van de eindgebruiker / opdrachtgever.
- 10.2** Indien van toepassing als aanvullende voorwaarde op het in art. 10 lid 1 genoemde, gaat het eigendom van het product pas in nadat de eindgebruiker / opdrachtgever aan alle verplichtingen heeft voldaan welke worden gesteld bij het aangaan van een contract en na uiteindelijk acceptatie van de desbetreffende provider.
- 10.3** PhoneBucks behoudt het recht op eigendom indien de eindgebruiker / opdrachtgever openstaande vorderingen heeft staan bij PhoneBucks.
-

11. Reclame / advertisement

Na het akkoord verklaren van deze Algemene Voorwaarden gaat de eindgebruiker / opdrachtgever er mee akkoord dat PhoneBucks deze en gene op de hoogte brengt van een eventueel aangegane overeenkomst in de positieve benaming van het woord. Dit kan op verschillende manieren geschieden, zoals via radio, televisie, internet, sociale media, etc.

12. Privacygevoelige gegevens

- 12.1 Persoonsgegevens worden alleen verwerkt in overeenstemming met het privacybeleid van PhoneBucks en met inachtneming van de Wet op de Privacy.
- 12.2 U kunt altijd aan PhoneBucks vragen op welke manier en welke gegevens van u worden verwerkt. Hiertoe kunt u contact opnemen met de klantenservice van PhoneBucks. Denk a.u.b. hier ten allen tijde eraan dat we kunnen vragen om persoonsgevoelige informatie om te verifiëren of u daadwerkelijk de persoon bent welke wettelijk gemachtigd is om deze informatie op te vragen. Als u geen antwoord kunt verschaffen in het laatst gestelde behouden wij het recht om uw verzoek niet te honoreren of vast te houden tot op een later moment.
- 12.3 PhoneBucks besteed veel aandacht aan de verwerking van persoonsgegevens. Wanneer u tips, klachten, opmerkingen of verbeteringen heeft of weet aan te brengen willen we u vriendelijk doch dringend verzoeken dit onverwijld aan ons mede te delen.

13. EU-Herroepingsrecht van 14 dagen

- 13.1 Vanaf 2014 is het herroepingsrecht, ook wel bekoelingsperiode, van 7 dagen verlengd naar 14 dagen. PhoneBucks leeft deze regels na en daarom kunt u bij PhoneBucks tot 14 dagen na ontvangst van alle producten een beroep doen op uw herroepingsrecht e/o bekoelingsperiode. Nadat de eindgebruiker / opdrachtgever hier een melding van heeft gemaakt heeft u nog eens 14 dagen de tijd om uw pakket aan ons op te sturen. Dat houdt in dat:
 - 13.1.1 Eindgebruiker / opdrachtgever ons binnen 14 dagen op de hoogte brengt dat u gebruik wilt maken van het herroepingsrecht. Deze melding dient binnen te komen per email, telefoon, fax of post;
 - 13.1.2 PhoneBucks de eindgebruiker / opdrachtgever (vaak dezelfde dag) een bevestiging sturen met daarin het modelformulier welke ingevuld kan worden en de gegevens waarnaar de bestelling geretourneerd kan worden;
 - 13.1.3 PhoneBucks deze retournering binnen 14 dagen na melding heeft ontvangen van eindgebruiker / opdrachtgever;
 - 13.1.4 PhoneBucks zal binnen 14 dagen na ontvangst het volledige factuurbedrag retourneren op het aangegeven IBAN nummer van de eindgebruiker / opdrachtgever.
- 13.2 Het herroepingsrecht is niet van toepassing op producten die op maat zijn samengesteld.
- 13.3 Indien de eindgebruiker / opdrachtgever geen gebruik maakt van het herroepingsrecht binnen 14 dagen is de koop een feit.
- 13.4 Retourneringen kunnen, **inclusief het modelformulier**, gezonden worden aan:
 - PhoneBucks
 - t.a.v. Herroepingsrecht
 - Postbus 26
 - 7600 AA Almelo
- 13.5 De verzendkosten, het risico alsmede de aansprakelijkheid van het retourneren van het pakket liggen nimmer bij PhoneBucks. De eindgebruiker / opdrachtgever dient te zorgen voor een deugdelijke verpakking en voor voldoende bescherming tijdens vervoer te zorgen.

14. Klachtenprocedure

- 14.1** In geval van een klacht kan de eindgebruiker / opdrachtgever zich wenden tot de klantenservice van PhoneBucks. Dit kan via sociale media (Facebook of Twitter), de chat op de website van PhoneBucks, het contactformulier, e-mail, telefoon, fax of per post. Wanneer een klacht bij PhoneBucks wordt gemeld worden de volgende stappen ondernomen:
- 14.1.1 PhoneBucks kijkt of de klacht gegrond is en komt binnen 48 uur met een inhoudelijke eerste reactie;
- 14.1.2 Wanneer de klant gegrond blijkt te zijn zal PhoneBucks haar dienstverlening dermate aanpassen dat een herhaling zal uitblijven.
- 14.2** In alle gevallen waarborgt PhoneBucks de privacy van de eindgebruiker / opdrachtgever.
- 14.3** Schriftelijke reacties kunnen verstuurd worden aan:
PhoneBucks
t.a.v. Klachten
Postbus 26
7600 AA Almelo
- Reactie per post kan langer op zich laten wachten wat betreft de reactietijd van PhoneBucks.
- 14.4** Een klacht wordt in behandeling genomen indien:
- de bestelling of overeenkomst is geplaatst/gesloten bij PhoneBucks;
 - PhoneBucks NAW-gegevens mag ontvangen van de eindgebruiker / opdrachtgever.
- 14.5** Wanneer de eindgebruiker / opdrachtgever het niet eens is met de geboden oplossing of de uitspraak van PhoneBucks kan deze overwegen om de klacht neer te leggen bij WebwinkelKeur welke een bindende uitspraak zal doen waar de eindgebruiker / opdrachtgever alsook PhoneBucks zich aan dient te houden.
- 14.6** Sedert 15 februari 2016 is het voor consumenten gezeteld in de EU om klachten aan te melden via het Online Dispute Resolution platform (hierna te noemen ODR platform) van de Europese Commissie. Dit ODR platform is te vinden op <http://ec.europa.eu/odr>. Wanneer je klacht niet door derden in behandeling is genomen staat het je vrij om je klacht te deponeren via het platform van de Europese Commissie. PhoneBucks adviseert haar klanten wel om de klacht eerst aan haar kenbaar te maken om een vlotte en doeltreffende oplossing te bieden.

15. Identiteit van PhoneBucks

PhoneBucks
De Maraboe 2 (**geen bezoekadres**)
7609 GW Almelo

Postbus 26
7600 AA Almelo
T. 0546-842225
F. 0848-770110

www.phonebucks.nl
info@phonebucks.nl

KvK 08215912 0000
BTW NL 12.89.16.436.B02
IBAN NL63 INGB 0007 6382 18
BIC INGBNL2A

